

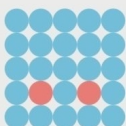


Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
1 PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	4
Tujuan Penelitian	5
Manfaat Penelitian	5
Ruang Lingkup Penelitian	5
2 TINJAUAN PUSTAKA	
Kepuasan Konsumen	6
Loyalitas Konsumen	7
<i>Repurchase Intention</i>	8
Produk dan Kualitas Produk	8
Kualitas Pelayanan	9
<i>Perceived Value</i>	10
Kajian Penelitian Terdahulu	11
Kerangka Pemikiran Konseptual	17
3 METODE PENELITIAN	
Lokasi dan Waktu Penelitian	18
Pendekatan Penelitian	18
Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	18
Jenis dan Sumber Data	19
Teknik Pengambilan Contoh	19
Definisi Operasional Variabel	20
Teknik Pengolahan dan Analisis Data	21
4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
Latar Belakang Perusahaan	24
5 HASIL DAN PEMBAHASAN	
Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi	26
Uji Validitas dan Realibilitas	32
Derajat Kecocokan Model (<i>Goodness Of Fit Models</i>)	36
Pengaruh Antara Dimensi <i>Service Quality</i> , <i>Product Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Sop Durian Lodaya	38
Kontribusi Masing-masing Indikator pada Variabel Pembentuk Dimensi <i>Service Quality</i> , <i>Product Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Sop Durian Lodaya	41
<i>Customer Satisfaction Index</i>	49
<i>Repurchase</i> Konsumen Kedai Sop Durian Lodaya	51



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor



DAFTAR ISI (lanjutan)

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Implikasi Manajerial	52
SIMPULAN DAN SARAN	
Simpulan	53
Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	59
RIWAYAT HIDUP	92

DAFTAR TABEL

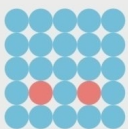
1 Kandungan yang terdapat di dalam buah durian per 100 gr	1
2 Relevansi penelitian terdahulu	13
3 Jenis dan sumber data penelitian	19
4 Definisi operasional variabel	20
5 Perbandingan ukuran-ukuran <i>Goodness of Fit</i>	23
6 Kriteria kepuasan konsumen	24
7 Uji Validitas	33
8 Hasil Pengolahan <i>Structural Equation Modeling</i>	34
9 Hasil Kriteria kesesuaian model <i>Structural Equation Modeling</i>	37
10 Pengaruh antar variabel laten eksogen ($\alpha = 5\%$)	41
11 Kontribusi indikator pada variabel <i>product quality</i> di Kedai Sop Durian Lodaya	43
12 Kontribusi indikator pada variabel <i>assurance</i> di Kedai Sop Durian Lodaya	44
13 Kontribusi indikator pada variabel <i>tangible</i> di Kedai Sop Durian Lodaya	45
14 Kontribusi indikator pada variabel <i>responsiveness</i> di Kedai Sop Durian Lodaya	46
15 Kontribusi indikator pada variabel <i>reliability</i> di Kedai Sop Durian Lodaya	46
16 Kontribusi indikator pada variabel <i>empathy</i> di Kedai Sop Durian Lodaya	47
17 Kontribusi indikator pada variabel <i>perceived value</i> di Kedai Sop Durian Lodaya	48
18 Kontribusi Indikator pada variabel <i>customer satisfaction</i> di Kedai Sop Durian Lodaya	48
19 Kontribusi Indikator pada variabel <i>repurchase</i> di Kedai Sop Durian Lodaya	49
20 Perhitungan <i>Customer Satisaction Index</i> di Kedai Sop Durian Lodaya	50
21 Penilaian responden terhadap indikator <i>repurchase</i>	52

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran konseptual	17
2	Model struktural kepuasan konsumen dalam penelitian	22
3	Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin	27
4	Sebaran responden berdasarkan kelompok usia	28
5	Sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaan	29
6	Sebaran responden berdasarkan pengeluaran rata-rata perbulan	29
7	Sebaran responden berdasarkan kunjungan ke kedai sop durian lain	30
8	Sebaran responden berdasarkan waktu berkunjung rata-rata	30
9	Sebaran responden berdasarkan pengeluaran rata-rata dalam sekali berkunjung	31
10	Sebaran responden berdasarkan jumlah teman berkunjung	32
11	T-hitung model <i>Structural Equation Modeling</i>	39
12	<i>Standardized loading factor model</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian	60
2	Model dan hasil perhitungan	64

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.